



# УЧЕБНЫЙ ЭЛЕМЕНТ

*Наименование:*

Вербальное общение

*Курс:*

Эффективное поведение на рынке труда

*Отрасль (подотрасль):*

Межотраслевой

*Код:*

				<b>0</b>	<b>3</b>	<b>R</b>	<b>U</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
--	--	--	--	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Автор учебного элемента: Цыганова Ю.С. – зав.отделением рабочих профессий  
ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

# 02-11





## Учебный элемент

Наименование  
Курс

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

Стр.

2

**Общение** – это сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг другом.



1. Непосредственное общение осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.).



2. Опосредованное общение связано с использованием специальных средств и орудий (палка, письменность, телефон, радио, телевидение и т. д.).







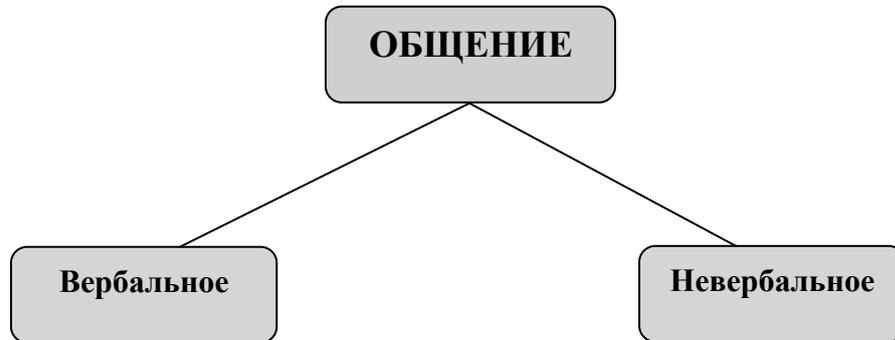
## Учебный элемент

Наименование  
Курс

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

Стр.

4



1. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется **вербальным**.
2. В структуру речевого общения входят:
  - значение и смысл слов, фраз;
  - речевые звуковые явления;
  - выразительные качества голоса.
3. Значение и смысл слов, фраз – это точность в употреблении слова, его выразительность, доступность, правильность построения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
4. Речевые звуковые явления – это темп речи (быстрый, средний, медленный); модуляция высоты голоса (плавная, резкая); тональность голоса (высокая, низкая); ритм (равномерный, прерывистый); тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий); интонация; дикция речи.





## Учебный элемент

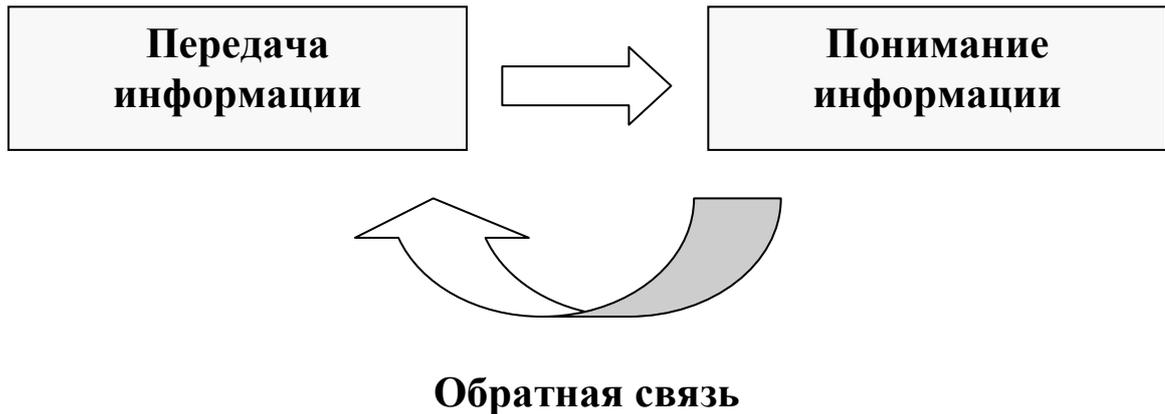
Стр.

**Наименование  
Курс**

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

5

Процесс речевого взаимодействия происходит по схеме:



1. Передача информации – говорящий кодирует информацию в словах.
2. Понимание информации – слушающий декодирует слова, извлекает информацию.
3. Обратная связь – отражение слушающим информации и чувств говорящего.



Часто человек сталкивается с тем, что его слова и побуждения неправильно воспринимаются собеседником, то есть на пути передачи информации возникают препятствия. Это **коммуникативные барьеры**.

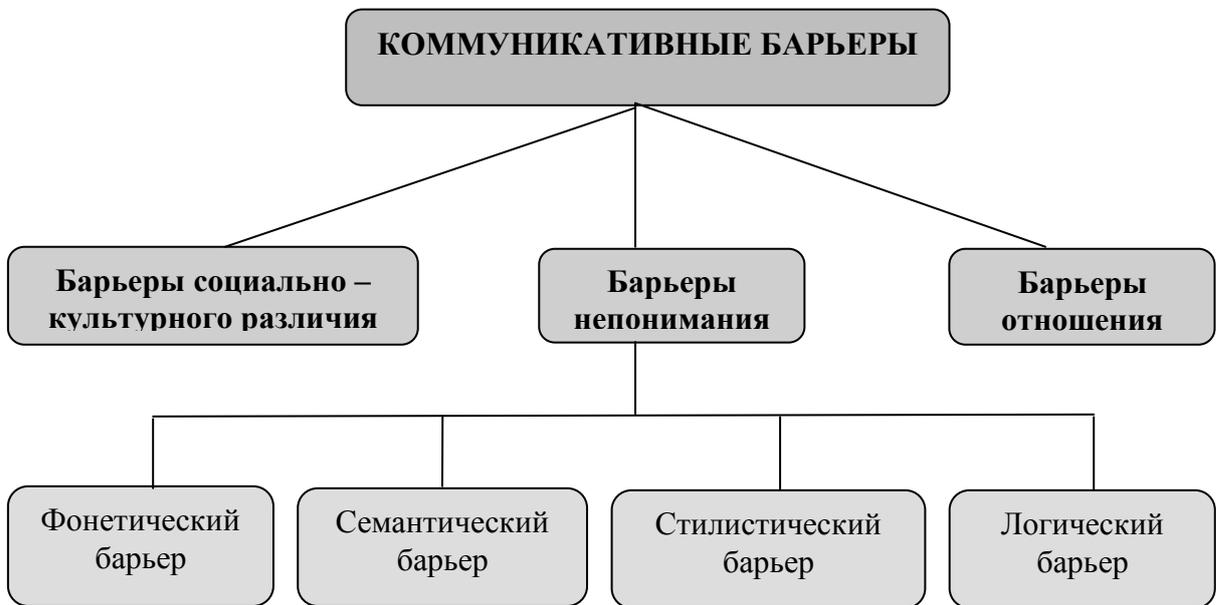


## Учебный элемент

Наименование  
Курс

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

Стр.  
6



1. Барьеры социально – культурного различия основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях. Препятствием в общении может быть профессия, пол, возраст, авторитет.

**СЫТЫЙ  
ГОЛОДНОГО  
НЕ РАЗУМЕЕТ**

**ЯЙЦА  
КУРИЦУ  
НЕ УЧАТ**

2. Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру, с недоверием к говорящему, которые «переносятся» на получаемую информацию.



3. Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи – скороговорки, слов – паразитов, звуков – паразитов.



## Учебный элемент

Наименование  
Курс

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

Стр.

7

4. Семантические барьеры связаны с многозначностью слов русского языка, использованием жаргона.

5. Стилистический барьер возникает при несоответствии стиля речи и ситуации общения.

6. Логический барьер возникает когда рассуждения говорящего сложны для слушающего.

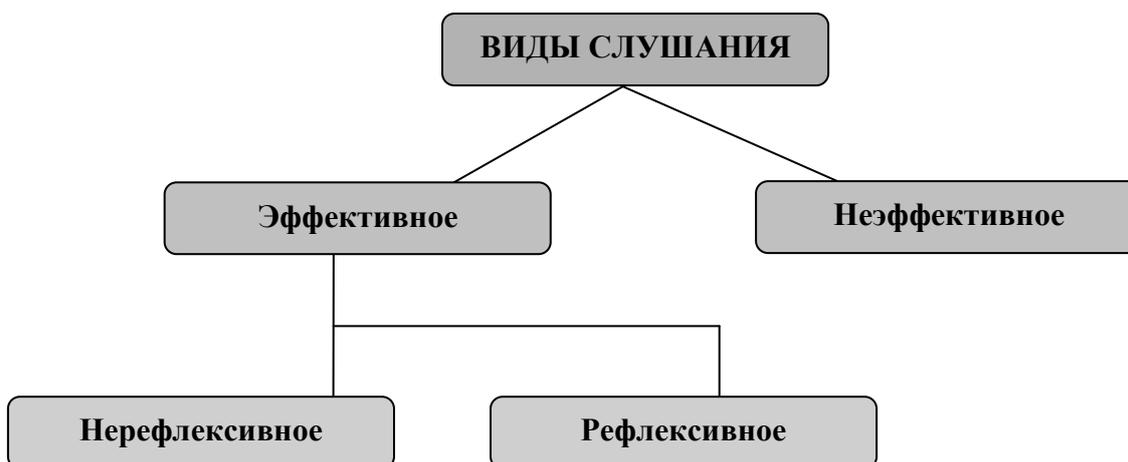
**РЕБРО – ЧАСТЬ  
ТЕЛА ЧЕЛОВЕКА**

**РЕБРО – ЧАСТЬ  
ГЕОМЕТРИЧЕСКОЙ  
ФИГУРЫ**

ЖЕНСКАЯ ЛОГИКА

МУЖСКАЯ ЛОГИКА

Успешность общения зависит от **умения слушать собеседника.**





## Учебный элемент

Стр.

**Наименование  
Курс**

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

8

1. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, не способствует установлению доверительных отношений.



2. Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Возможно использование невербальных средств общения (смотри УЭ «Кинесические особенности невербального общения (позы, жесты, мимика)», «Проксемические особенности невербального общения», «Визуальный контакт», «Психологические и паралингвистические особенности невербального общения»).

2.1. Можно использовать приемы «Угу», «Да-да», «Да – я согласен», «Да – я понимаю».



2.2. Нерефлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник проявляет какие-то чувства (гнев).

3. Рефлексивное слушание – это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.





## Учебный элемент

Стр.

**Наименование  
Курс**

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

9

4. Выделяют четыре основных приема рефлексивного слушания.

**УТОЧНИТЕ,  
ПОЖАЛУЙСТА**

4.1. *Выяснение* – прямое обращение к говорящему за уточнением при помощи фраз «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это».

**ВЫ  
ЧУВСТВУЕТЕ,  
ЧТО...**

4.2. *Отражение чувств*. В этом случае обращается внимание на эмоциональное состояние говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т. п.

**ЕСЛИ Я ВАС  
ПРАВИЛЬНО  
ПОНЯЛ...**

4.3. *Перефразирование*, т. е. Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания «Если я вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...».

**ИТАК, ВЫ  
СЧИТАЕТЕ,  
ЧТО...**

4.4. *Резюмирование*, т. е. Подытоживание основных идей, чувств говорящего «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...».



## Учебный элемент

Наименование  
Курс

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

Стр.  
10

### При общении НЕЛЬЗЯ!!!

- Перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы;
- давать непрошенные советы.

### ПРИЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ

1. Прием «**имя собственное**» основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению.

ИВАН  
ИВАНОВИЧ!

2. Прием «**золотые слова**» - искусство подачи комплимента.

ВАШ ПЛАН  
ГЕНИАЛЕН!

3. Прием «**зеркало отношений**» включает улыбку и доброжелательное выражение лица.

4. Прием «**терпеливый слушатель**» - терпеливое и внимательное выслушивание проблем собеседника.





## Учебный элемент

**Наименование**  
**Курс**

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

Стр.

11

### Проверка усвоения

#### Контрольные вопросы

*Каждый вопрос имеет один или несколько правильных ответов. Выберите правильные.*

1. ДОПОЛНИТЕ:

Сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг другом – это \_\_\_\_\_

2. ОБЩЕНИЕ С ПОМОЩЬЮ ГОЛОСОВЫХ СВЯЗОК НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Непосредственное
- Б. Опосредованное

3. ОБЩЕНИЕ С ПОМОЩЬЮ ПОСРЕДНИКА НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Прямое
- Б. Косвенное

4. ОБЩЕНИЕ МЕЖДУ ЗНАКОМЫМИ ЛЮДЬМИ В ПАРЕ, ПОДРАЗУМЕВАЮЩЕЕ СОПЕРЕЖИВАНИЕ И ПОНИМАНИЕ ДРУГ ДРУГА НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Межличностное
- Б. Массовое

5. ОБЩЕНИЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЕ С ПОМОЩЬЮ СЛОВ, НАЗЫВАЕТСЯ:

- А. Вербальное
- Б. Невербальное

6. К БАРЬЕРАМ НЕПОНИМАНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

- А. Фонетический барьер
- Б. Барьер отношения
- В. Семантический барьер
- Г. Стилистический барьер
- Д. Логический барьер

7. УМЕНИЕ ВНИМАТЕЛЬНО МОЛЧАТЬ – ЭТО ПРИМЕР СЛУШАНИЯ:

- А. Неэффективного
- Б. Нереклексивного
- В. Реклексивного



## Учебный элемент

Стр.

**Наименование**  
**Курс**

Вербальное общение  
Эффективное поведение  
на рынке труда

12

8. К ПРИЕМАМ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ ОТНОСЯТ:

- А. Выяснение
- Б. Отражение чувств
- В. «Угу» - реакция
- Г. Перефразирование
- Д. Резюмирование

9. ПРИ ОБЩЕНИИ НЕЛЬЗЯ:

- А. Перебивать собеседника
- Б. Давать непрошенные советы
- В. Обращаться к человеку по имени – отчеству

10. КОМПЛИМЕНТ – ЭТО ПРИЕМ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЙСЯ К:

- А. «Имя собственное»
- Б. «Золотые слова»
- В. «Зеркало отношений»
- Г. «Терпеливый слушатель»